

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

3.1 Lokasi dan waktu penelitian Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Swalayan Rizki Pasir Pengarayan yang terletak di Jl. Cibogas No.34 Pasir Pengaraian Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari 2015 sampai Juli 2015.

3.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan, dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

- 1) Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan baik secara lisan maupun secara tertulis khususnya mengenai sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya yang dapat menunjang pembahasan.
- 2) Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung misalnya jumlah karyawan, konsumen, dan lainnya.

b. Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian yaitu:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari tanggapan responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner .
- 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip- arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (**Sugiyono 2007:115**) Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang berkunjung ke Swalayan Rizki Pasir Pengaraian tercatat sebanyak 85.673 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (**Sugiyono,2007:115**). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode Accidental Sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja yang bertemu dan telah melakukan pembelian di Swalayan Rizki maka dapat digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini sampel adalah dari data jumlah pengunjung pada tahun 2014 dengan jumlah 100 orang yang berkunjung dan telah melakukan pembelian di Swalayan Rizki Pasir Pengaraian.

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (**Umar 2005:146**).

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana :

n : Ukuran sampel

N : Jumlah populasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e : Persentase kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan Pengambilan sampel yang masih dapat ditoleril atau diinginkan. Dalam penelitian ini sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{85.673}{1 + 85.673(0,1)^2}$$

$$n = \frac{85.673}{1 + 85.673(0,01)}$$

$$n = \frac{85.673}{1 + 856,73}$$

n = 99,88 Dibulatkan menjadi 100 orang

Jadi disini yang akan dijadikan sampel penelitian penulis ditetapkan sebanyak 100 orang dari populasi, dengan pengambilan sampel secara *Accidental* yaitu mengambil sampel secara acak (kapanpun dan dimanapun) asal memenuhi syarat sebagai sampel dan yang telah melakukan pembelian dengan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini terbagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

- Wawancara (interview) yaitu pengumpulan data seperti struktur organisasi dan sejarah singkat perusahaan dengan melakukan tanya jawab terhadap pimpinan Swalayan Rizki maupun pihak yang terkait dalam penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kuesioner yaitu teknik pengambilan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden-responden yang telah ditentukan.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini responden tidak diharuskan memberikan alasan untuk mengetahui apakah pengumpulan data dari kuesioner tersebut baik, harus memenuhi kriteria dan realibilitas dengan menggunakan data yang diperoleh dari perhitungan dengan teknik pemberian skala seperti pada skala empat. Apabila hasil perhitungan SPSS sama dengan hasil yang tertera pada kuesioner maka hasil tersebut cocok.

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Nazir (2003:186) Beberapa kategori validitas yaitu : validitas isi, yang berhubungan dengan kriteria, validitas konstruk dan validitas muka. Sedangkan menurut Suliyanto (2006:147) validitas instrumen harus mengandung dua hal, faktor ketepatan dan faktor kecepatan.

2. Uji Reliabilitas

Azwar, (2005:139) analisis realibilitas adalah indeks yang menunjukkan tingkat kekuatan suatu alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Reabilitas sering diartikan juga sebagai konsisten.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Hal ini bahwa suatu alat ukur memiliki reabilitas sempurna apabila hasil pengukuran diujikan berkali-kali terhadap subyek yang sama selalu menunjukkan hasil atau skor yang sama. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut mempunyai kendala dalam pengukuran rumus yang digunakan adalah rumus koefisien alpha.

3. Uji Normalitas

Pengujian dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik scatter plot, dasar pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data penyebar jauh dari regresi atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Autokorelasi

Tujuannya adalah untuk menguji apakah model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan pengganggu pada periode t-1(sebelum data diurutkan berdasarkan urutan waktu). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Pengujian ini dilakukan dengan durbin-watson test(Tabel D-W) dalam pengambilan keputusannya adalah:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W di antara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W di atas 2 berarti ada autokorelasi negatif.

Menurut Gujarati (1995) ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasinya yaitu dengan menggunakan metode grafik, metode Durbin Waston. Jika sebagai salah satu uji statistik nonparametrik.

5. Hasil Regresi Linear Berganda

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis Regresi Linear bergandayaitu suatu metode statistik yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat produktivitas dengan variabel bebas (kompensasi finansial dan non finansial) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

X₁ = Lokasi

X₂ = Produk

X₃ = Harga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

X_4 = Promosi

X_5 = Suasana toko

X_6 = Layanan

a = Parameter Konstanta

b = Parameter Koefisien Regresi

e = Standar Error(faktor penganggu)

Kategori yang digunakan berdasarkan skala Ordinal, dimana responden nantinya diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti dibawah ini (Suliyanto, 2006:83)

Sangat setuju (SS) dengan skor : 5

Setuju (S) dengan skor : 4

Cukup setuju (CS) dengan skor : 3

Tidak setuju (TS) dengan skor : 2

Sangat tidak setuju (STS) dengan skor : 1

Untuk membantu dalam pengolahan data tersebut di gunakan program komputer yakni SPSS Statistic 17.0 (statistical for product and service solution).

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dasarnya digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda berdasarkan uji signifikan simultan (F test), uji signifikan parameter individu (t test).

- Uji signifikan simultan (Uji statistik F)

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang di masukkan dalam model mempunyai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau terikat
(Ghozali, 2005: 20)

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut : (Kuncoro, 2009: 20)

- 1) H_a diterima jika, $F_{hitung} > F_{tabel = (k); (n-k-1)}$ atau $Sig < () 0.05$ maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- 2) H_o diterima jika, $F_{hitung} < F_{tabel = (K); (n-k-1)}$ atau $Sig > () 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Keterangan : $F_{tabel = (k); (n-k-1)}$

(k) = jumlah variabel bebas dengan (5%)

(n)= jumlah sampel

b. Uji signifikan individu (Uji t)

Uji secara parsial (Uji t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel indevidenden (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh berhubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% atau 0.05 dan degree of freedom (df) = n-k.

Adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} >$ atau $Sig <$ maka:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) H_a diterima karena memiliki pengaruh yang signifikan
- b) H_o ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau $P \text{ value} > \alpha$, maka:

- a) H_a ditolak karena tidak memiliki pengaruh yang signifikan
- b) H_o diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dan menjelaskan variabel-variabel indeviden memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Kuncoro, 2009: 240).

Untuk mengetahui tingkat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan melihat besarnya nilai korelasi (R) dengan mengamati pedoman untuk memberikan tingkat interval pada setiap level dari hasil korelasi (R) (Sugiyono, 2005: 183)

Tabel 3.1: Pedoman untuk memberikan interval interpretasi koefisien korelasi

Koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2005:183)